

## 患者の皆様からのご意見・ご要望に対する回答

(令和2年6月)

	ご意見	回答
1	<p>売店の商品が少ないのでローソンなどのコンビニを置いてほしい。フリーWi-Fiとかが使えるところがあればいいなと思った。医療関係者の皆さんは親切でよかったと思います。</p>	<p>貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。また、温かいお言葉をいただきありがとうございます。売店の委託業者から次のような回答がありました。</p> <p>『新型コロナウイルス感染症の影響を受け、一部商品の入荷が止まったことなどもあり、お客様には大変ご迷惑をお掛けし、申し訳ございませんでした。今後は豊富な商品を取り揃えるなどお客様のご希望に添えるよう努力して参ります。この度は貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。』</p> <p>フリーWi-Fiにつきましては、院内電波管理上の問題等により、早々に設置は難しいと思われま。</p>
2	<p>先日、予約受付専用電話で予約を申し込んだのですが、対応が冷たく、悲しい気持ちになりました。対応時の言葉遣い等、もう少し患者に対して配慮が必要ではないかと感じました。窓口である場が、鳴門病院の印象を大きく左右するのではと思い、患者としてお世話になっている身ですが一筆させていただきました。申し訳ありませんがよろしく願いたいします。</p>	<p>貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。予約センターの委託業者から次のような回答がありました。</p> <p>『貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。予約センターでの電話対応で不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ございません。電話対応及び窓口対応につきまして、接遇の指導を再度行い、患者様のお気持ちに沿った対応が出来るよう努めてまいります。』</p>